

STAATSCOURANT

Officiële uitgave van het Koninkrijk der Nederlanden sinds 1814.

Nr. 44592

22 augustus 2016

Samenwerkingsprotocol tussen Autoriteit Consument & Markt en Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit

Partijen,

Autoriteit Consument & Markt

en

Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit

Overwegende:

dat een goede samenwerking tussen de Autoriteit Consument & Markt (ACM) en de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) een efficiënte en doelgerichte vervulling van de aan hen opgedragen taken bevordert. De in dit samenwerkingsprotocol neergelegde afspraken strekken ook tot de wijze van samenwerking bij consumentenvoorlichting via ConsuWijzer, het consumentenloket van ACM;

dat op 1 april 2013 de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt (1w) in werking is getreden. Vanaf die datum is ACM de rechtsopvolger van de Nederlandse Mededingingsautoriteit, de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit en de Consumentenautoriteit;

dat op grond van artikel 2, tweede lid, Iw ACM belast is met taken die haar bij of krachtens de Iw zijn opgedragen;

dat deze taken betrekking hebben op het mededingingstoezicht, sectorspecifiek markttoezicht en consumentenbescherming;

dat ACM en NVWA met een samenwerkingsprotocol uitvoering geven aan artikel 5.1 Whc;

dat ACM op grond van artikel 2.2 Whc is belast met het toezicht op de naleving van de wettelijke bepalingen bedoeld in onderdeel a van de bijlage bij de Whc, voor zover de overtreding niet betrekking heeft op een financiële dienst of activiteit;

dat ConsuWijzer als doelstellingen heeft:
- het zijn van een centraal informatiepunt voor de consument (bundeling van informatie in een loket);
- het informeren van consumenten over hun rechten en plichten door optimale toegang te bieden tot kwalitatief hoogstaande informatie en indien nodig door te verwijzen naar complementaire instanties;
- het leveren van een bijdrage aan de assertiviteit van de consument door het verstrekken van informatie om problemen te voorkomen en zelf op te lossen;
- het leveren van een bijdrage aan de informatievoorziening ten behoeve van de handhavingsfunctie van de toezichthouders;
- dat ACM met het oog op intracommunautaire inbreuken krachtens artikel 2.3, tweede lid, Whc is aangewezen als bevoegde autoriteit als bedoeld in artikel 4, eerste lid van Verordening 2006/2004 voor de in onderdeel a van de bijlage bij de Whc genoemde wettelijke bepalingen, voor zover het niet betreft een financiële dienst of activiteit;
- dat ACM krachtens artikel 2.3, eerste lid, Whc is aangewezen als ’verbindingsbureau’ voor Nederland als bedoeld in artikel 4, eerste lid, van de Verordening 2006/2004;
- dat ACM krachtens artikel 2.3 derde lid, van de Whc mede tot taak heeft de coördinatie van activiteiten van communautair belang, administratieve samenwerking en de verslaglegging bedoeld in de artikelen 16, 17 en 21 van de Verordening 2006/2004;
- dat de NVWA op grond van artikel 3.11 van de Whc is aangewezen als bevoegde autoriteit voor intracommunautaire inbreuken op de wettelijke bepalingen als bedoeld in onderdeel f van de bijlage bij de Whc;
- dat de NVWA en ACM met deze afspraken geen enkele juridische binding beogen.

Spreken af:



HOOFDSTUK 1 DEFINITIES EN DOEL VAN HET SAMENWERKINGSPROTOCOL

Artikel 1 Definities

1. In dit samenwerkingsprotocol wordt verstaan onder:
   a. *ACM:* de Autoriteit Consument & Markt;
   b. *NVWA:* Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit;
   c. *Regeling:* Regeling gegevensuitwisseling ACM en ministers;
   d. *Whc:* Wet handhaving consumentenbescherming;
   e. *Wbp:* Wet bescherming persoonsgegevens;
   f. *Verbindingsbureau:* de overheidsorganisatie in elke lidstaat van de Europese Unie die is belast met de coördinatie van de toepassing van Verordening 2006/2004 in die lidstaat;
   g. *Verordening 2006/2004:* Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees parlement en de Raad van 27 oktober 2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van wetgeving inzake consumentenbescherming;
   h. *Commissiebeschikking:* de beschikking van de Europese Commissie van 22 december 2006 ter uitvoering van Verordening 2006/2004.

2. De in artikel 3 Verordening 2006/2004, artikel 2 Commissiebeschikking en artikel 1.1 Whc opgenomen definities zijn in dit samenwerkingsprotocol van toepassing.

Artikel 2 Doel

1. Het doel van dit samenwerkingsprotocol is om algemene uitgangspunten voor samenwerking en afspraken vast te leggen over de uitwisseling van informatie tussen ACM en NVWA ten behoeve van ieders taken en werkzaamheden.

2. De in dit samenwerkingsprotocol vastgelegde afspraken hebben voorts betrekking op de samenwerking tussen:
   a. ACM als verbindingsbureau en NVWA in haar hoedanigheid van bevoegde autoriteit bij de uitvoering van de hoofdstukken II en III van Verordening 2006/2004;
   b. ACM en NVWA in het kader van de verplichtingen, bedoeld in de artikelen 16, 17 en 21 van verordening 2006/2004, met de coördinatie waarvan ACM voor Nederland is belast;
   c. ACM en NVWA ten aanzien van de wettelijke bepalingen met de handhaving waarvan ieder voor zich op grond van de Whc is belast;
   d. ACM en NVWA in het kader van informatieverstrekking aan de consument teneinde de doelstellingen van ConsuWijzer en NVWA te bereiken en de dienstverlening aan de consument te optimaliseren.

HOOFDSTUK 2 ALGEMENE UITGANGSPUNTEN SAMENWERKING

Artikel 3 Algemene uitgangspunten

ACM en NVWA spannen zich in elkaar zoveel mogelijk te ondersteunen en te versterken door samen op te treden in situaties waarin de samenwerking de effectiviteit van het toezicht van een of beide organisaties versterkt. In dat kader dragen zij zorg voor een snelle en zorgvuldige uitwisseling van informatie.

Artikel 4 Benutten expertise

ACM en NVWA staan elkaar op basis van hun eigen deskundigheid op verzoek met raad en daad bij als er sprake is van activiteiten die verband houden met de activiteiten van de ander of zaken waarover de andere partij de nodige kennis bezit.

Artikel 5 Overleg

1. ACM en NVWA hebben in beginsel twee keer per jaar een regulier overleg.

2. ACM en NVWA kunnen daarnaast wanneer de situatie dat naar het oordeel van partijen vereist ad-hoc overleg voeren.

Artikel 6 Contactpersonen

ACM en NVWA benoemen ieder vanuit hun organisatie een contactpersoon die het aanspreekpunt is voor verdere uitwerking en toepassing van hetgeen is afgesproken in dit samenwerkingsprotocol.



Artikel 7 Nadere werkafspraken

ACM en NVWA kunnen nadere werkafspraken maken ter uitvoering van dit samenwerkingsprotocol.

HOOFDSTUK 3 INFORMATIE-UITWISSELING

Artikel 8 Informeren

ACM en NVWA informeren elkaar over zaken en ontwikkelingen die voor het uitvoeren van hun wettelijke taken van belang (kunnen) zijn.

Artikel 9 Verstrekking van informatie

1. ACM is op grond van artikel 20 Kaderwet ZBO juncto artikel 8, lw juncto artikel 2, eerste lid, van de Regeling bevoegd gegevens en inlichtingen te verstrekken aan NVWA voor zover dat nodig is voor de goede vervulling van de taken van NVWA.

2. NVWA is op grond van artikel 8 lw juncto artikel 2, tweede lid, van de Regeling bevoegd gegevens en inlichtingen te verstrekken aan ACM voor zover dat nodig is voor een goede vervulling van de wettelijke taken en verantwoordelijkheden van ACM, een en ander met inachtneming van het bepaalde in artikel 10.

3. Bij het verstrekken van informatie neemt ACM de beperkingen in acht die voortvloeien uit Verordening 2006/2004. Daarnaast neemt ACM de beperkingen in acht die voortvloeien uit artikel 28 van Verordening nr. 1/2003.

4. Bij het verstrekken van informatie die kan worden gekwalificeerd als persoonsgegevens in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens, kunnen NVWA on ACM onder omstandigheden en indien noodzakelijk, persoonsgegevens verstrekken op grond van artikel 8 onder e, Wbp.

5. ACM en NVWA voeren met elkaar overleg voordat zij gegevens of inlichtingen die zij aan elkaar hebben verstrekt, aan een derde verstrekken of openbaar (moeten) maken.

Artikel 10. Wijze van informatie-uitwisseling

1. Telkens zal per voorkomend concreet geval worden bekeken op welke wijze informatieuitwisseling tussen ACM en NVWA plaatsvindt, zoals bedoeld in artikel 8 lw juncto artikel 2 van de Regeling. Afhankelijk van het concrete geval zal inzage in de data worden gegeven of zullen afschriften worden verstrekt.

2. De ontvangende partij neemt passende technische en organisatorische maatregelen in de zin van artikel 13 Wbp, om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.

Artikel 11 (Tijdelijk) niet gebruiken informatie

1. ACM of NVWA kan, indien het eigen onderzoek daarvoor gevaar zou kunnen lopen, gemotiveerd verzoeken dat NVWA respectievelijk ACM de van de ander verkregen informatie (tijdelijk) niet zal gebruiken.

2. indien ACM of NVWA voornemens is het verzoek van de ander niet in te willigen, zal ACM respectievelijk NVWA dit zoveel mogelijk motiveren on zullen partijen met elkaar in overleg treden over een mogelijke oplossing.

HOOFDSTUK 4 SAMENWERKING IN HET KADER VAN VERORDENING 2006/2004

4.1. Algemeen

Artikel 12 Algemene verantwoordelijkheden

1. ACM als verbindingsbureau en NVWA in haar hoedanigheid van bevoegde autoriteit werken samen en treffen alle maatregelen die nodig zijn om Verordening 2006/2004 en de Whc effectief uit te voeren.

2. Bij deze samenwerking zijn de geheimhoudingsbepalingen zoals opgenomen in artikel 13 Verordening 2006/2004 en artikel 2.24 Whc van toepassing.

4.2. Samenwerking inzake wederzijdse bijstand bij intracommunautaire inbreuken

Artikel 13 Verzoeken om wederzijdse bijstand afkomstig van een instantie in een andere lidstaat

1. ACM zendt als verbindingsbureau verzoeken om wederzijdse bijstand als bedoeld in artikel 12, tweede lid, van Verordening 2006/2004 onverwijld elektronisch door aan NVWA. Dit betreft verzoeken met betrekking tot de onder punt 6 van de considerans van die verordening genoemde taken.

2. Indien ACM als verbindingsbureau een verzoek om wederzijdse bijstand heeft doorgestuurd, terwijl NVWA geen bevoegdheden heeft ten aanzien van de wettelijke bepalingen waarop het verzoek ziet, stelt NVWA ACM als verbindingsbureau hiervan onverwijld in kennis.

Artikel 14 Verzoeken om wederzijdse bijstand, gericht aan een instantie in een andere lidstaat

1. Indien NVWA een verzoek om wederzijdse bijstand wil doen aan een bevoegde autoriteit in een andere lidstaat, zendt zij een ingevuld standaardformulier als bedoeld in artikel 12, derde lid, van Verordening 2006/2004, elektronisch toe aan ACM als verbindingsbureau.

2. ACM als verbindingsbureau zendt een verzoek om wederzijdse bijstand, afkomstig van NVWA en bestemd voor een bevoegde autoriteit in een andere lidstaat, door aan het verbindingsbureau van die lidstaat.

Artikel 15 Onverwijld in kennis stellen

Wanneer NVWA op grond van artikel 7 van Verordening 2006/2004 de Europese Commissie en de bevoegde autoriteiten van andere lidstaten in kennis stelt van een intracommunautaire inbreuk of een redelijk vermoeden heeft dat een intracommunautaire inbreuk kan plaatshebben, stelt zij krachtens artikel 3.13 van de Whc eveneens ACM daarvan onverwijld in kennis.

Artikel 16 Coördinatie van markttoezicht- en handhavingsactiviteiten

Indien een situatie als bedoeld in artikel 9, tweede lid, van Verordening 2006/2004 zich voordoet, stelt NVWA ACM als verbindingsbureau hiervan in kennis en vindt hieromtrent overleg plaats.

4.3 De gemeenschappelijke activiteiten en verslaglegging (artikelen 16, 17 en 21 van Verordening 2006/2004)

Artikel 17 Gemeenschappelijke activiteiten

1. Ter uitvoering van de artikelen 16 en 17 van Verordening 2006/2004 stelt NVWA jaarlijks, voor zover dit nodig is voor het bereiken van de doelstellingen van Verordening 2006/2004, ACM in kennis van alle relevante informatie met betrekking tot haar activiteiten van communautair belang op onder meer de gebieden als genoemd in artikel 16, eerste lid, en artikel 17, eerste lid, onderdelen a en e, van Verordening 2006/2004.

2. NVWA verstrekt de in dit artikel genoemde informatie uiterlijk een maand nadat ACM hiertoe een verzoek heeft gedaan, zodat ACM tijdig verslag uit kan brengen aan de Europese Commissie.

Artikel 18 Verslaglegging

1. Ten behoeve van de verslaglegging over de toepassing van Verordening 2006/2004 aan de Europese Commissie, zoals bedoeld in artikel 21 van die verordening, stelt NVWA ACM in kennis van de informatie als genoemd in artikel 21, derde lid, van Verordening 2006/2004.

2. NVWA verstrekt de in dit artikel genoemde informatie uiterlijk een maand nadat ACM hiertoe een verzoek heeft gedaan, zodat ACM tijdig verslag uit kan brengen aan de Europese Commissie.

3. ACM zorgt voor verspreiding van de samenvattingen bedoeld in artikel 21, eerste lid, onderdeel e, van Verordening 2006/2004 onder de in de Whc aangewezen bevoegde autoriteiten.

HOOFDSTUK 5 SAMENWERKING TEN AANZIEN VAN CONSUWIJZER

Artikel 19 Wederzijds verwijzen van consumenten

1. Om een goede dienstverlening aan de consument te verzorgen:



a. verwijst de NVWA een consument naar ConsuWijzer indien de consument informatie wenst over een onderwerp dat vermeld staat in de bijlage bij dit protocol;
b. verwijst ConsuWijzer een consument naar NVWA, indien de consument informatie wenst over een onderwerp dat tot de taakopdracht van NVWA behoort.

2. Het doorverwijzen van de consument geschiedt op een voor de consument zo efficiënt mogelijke wijze, waarbij overlast voor de consument tot een minimum wordt beperkt.

3. ACM en NVWA dragen zorg voor een goede on efficiënte afhandeling van naar hen doorverwezen consumentencontacten.

HOOFDSTUK 6 SLOTBEPALINGEN

Artikel 20 Evaluatie

1. Na telkens twee jaar, of eerder indien daartoe aanleiding bestaat, wordt dit samenwerkingsprotocol en de uitvoering daarvan door ACM en NVWA gezamenlijk geëvalueerd. Hierbij wordt in het bijzonder gekeken naar de praktische werkbaarheid van hetgeen in het samenwerkingsprotocol is vastgelegd en de wenselijkheid om dit samenwerkingsprotocol aan te passen of aan te vullen met in *de*praktijk gebleken nuttige werkafspraken.

2. Indien de evaluatie noopt tot aanpassing of opzegging van het samenwerkingsprotocol, gebeurt dit schriftelijk.

Artikel 21 Vervallen samenwerkingsprotocollen Consumentenautoriteit en Voedsel en Waren Autoriteit en ConsuWijzer en Voedsel en Waren Autoriteit

Dit samenwerkingsprotocol treedt in de plaats van de afspraken tussen de Staatssecretaris van Economische Zaken en de Minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit over de wijze van samenwerking tussen de Consumentenautoriteit en de Voedsel en Waren Autoriteit bij aangelegenheden inzake consumentenbescherming. Ook treedt dit samenwerkingsprotocol in de plaats van de afspraken tussen ConsuWijzer en de Voedsel en Waren Autoriteit.

Artikel 22 Plaatsing Staatscourant

Dit samenwerkingsprotocol wordt in de Staatscourant geplaatst.

Artikel 23 Inwerkingtreding

Dit samenwerkingsprotocol treedt in werking met ingang van de dag na publicatie ervan in de Staatscourant.
Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend te Den Haag op 21 juli 2016.

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,
J.G. Vegter
Bestuurslid

Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit,
namens deze,
H. Paul
Inspecteur-Generaal



BIJLAGE DOORVERWIJZEN NAAR CONSUWIJZER

ConsuWijzer geeft informatie over de rechten en plichten van consumenten bij de aankoop van producten en diensten. Het gaat om informatie inzake de wettelijke bepalingen genoemd in de onderdelen a van de bijlage van de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc). Daar vallen de volgende onderwerpen onder:

- koop op afstand
- garantie
- algemene voorwaarden
- misleidende reclame
- prijsaanduiding
- verkoop buiten verkoopruimte (huis-aan-huis verkoop en straatverkoop)
- timeshare
- elektronische handel
- pakketreizen

ConsuWijzer geeft ook informatie inzake de bij of krachtens de Elektriciteitswet, de Gaswet en de Warmetwet gestelde regels. Daar vallen de volgende onderwerpen onder:

- de werking van de energiemarkt en de verschillende spelers
- switchen van leverancier energierekening
- duurzame energie
- tarieven
- klantenwerving
- verhuizen
- aansluiting
- veiligheid en storingen
- geschillen en klachten

Consumenten kunnen daarnaast bij ConsuWijzer terecht voor uitleg en informatie inzake de bij of krachtens de Telecommunicatiewet of de Postwet gestelde regels.

Daaronder vallen onderwerpen als:

- telefoonnummers (nummerbehoud, geheime nummers, betaalnummers, afschermen)
- elektronische handtekening
- tarieven (inclusief roaming)
- telefoonrekening (notaspecificatie)
- sim-lock, SMS-diensten,
- spyware, (Auto)dialers
- internettelefonie, digitale televisie
- switchen van telecomaanbieder

ACM/ConsuWijzer geeft ook consumenteninformatie inzake de bepalingen in de Mededingingswet. Daar vallen de volgende onderwerpen onder:

- kartelafspraken (prijsafspraken, productieafspraken *en* gebiedsverdeling)
- (misbruik) van economische machtspositie (extreem hoge prijzen, koppelverkoop etc.)
- fusies of overnames